



Gedrag en gebruik van hulpmiddelen: wat is de link?

Eva Vandenheede

0475/907374

Eva.vandenheede@securex.be

| HR SERVICES | HEALTH & SAFETY | HR INSURANCE | HR CONSULTING | SOCIAL ADMIN | HR RESEARCH |

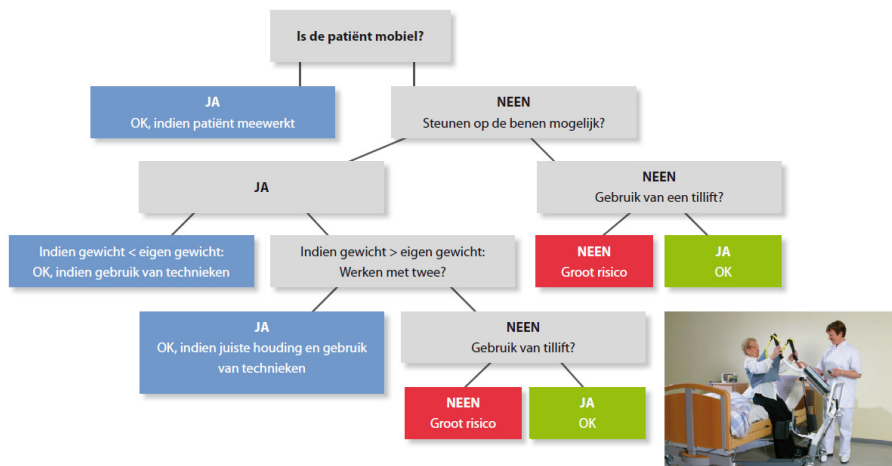


2



3

Verplaatsings schema

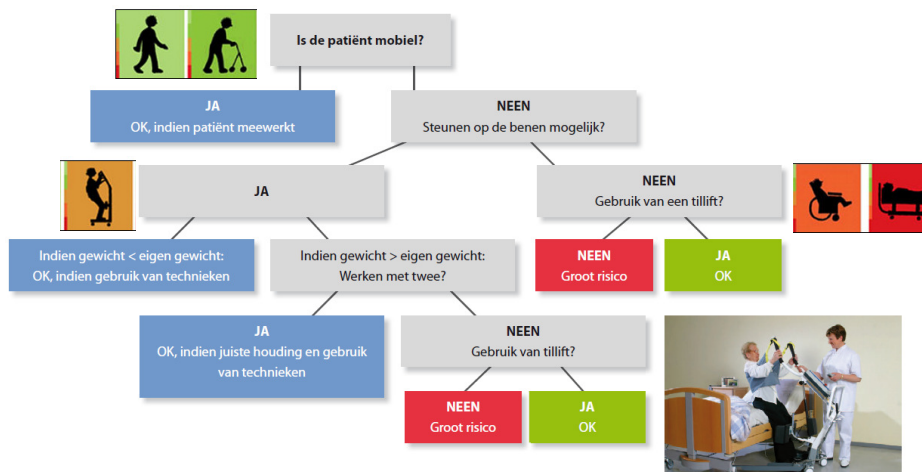


4



A B C D E

5



6



7

Nadenken over verplaatsingsstechnieken

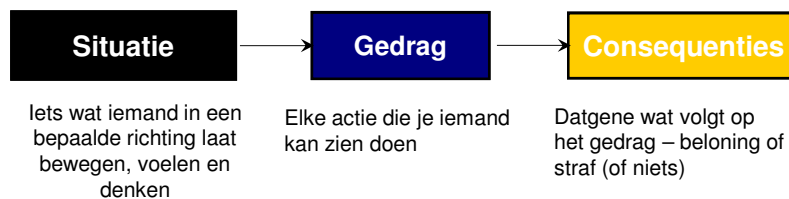
Interactief zoeken naar aangepaste technieken :

- Rugsparend werken
- Gemakkelijk uit te voeren, gemakkelijk aan te leren
- Efficiënt
- Verhoogt de kwaliteit van het werk
- Comfortabel voor de patiënt EN de verzorgende

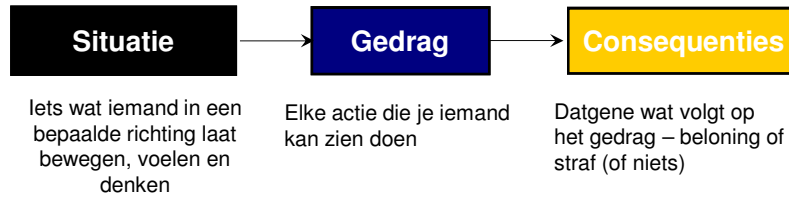
→ En dan kan het nooit meer fout gaan??

8

Gedrag is een belangrijke component!!

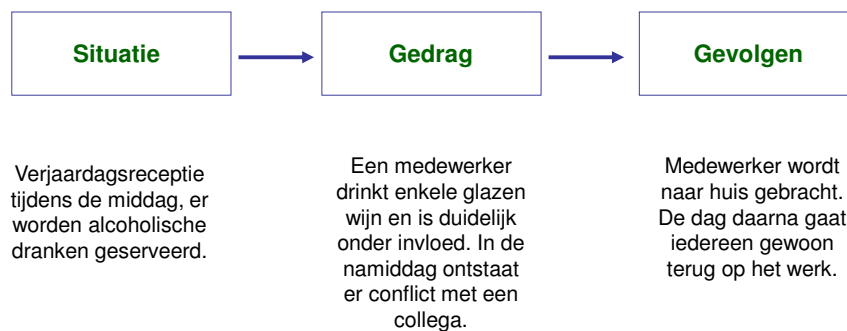


***Een situatie start een bepaald gedrag.
De situatie zal optimaal moeten zijn om het
gewenste gedrag te bekommen.***

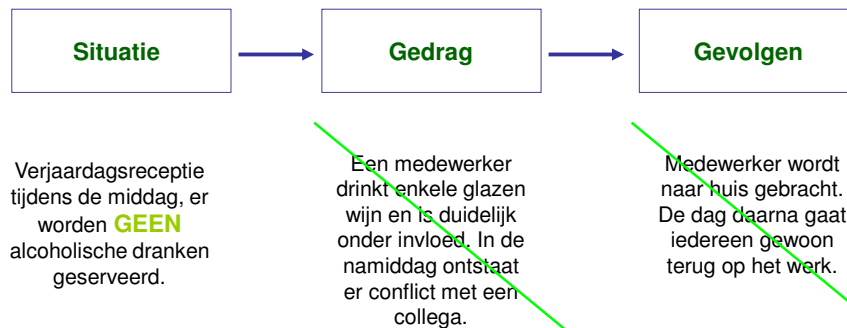


- Bijvoorbeeld, Wat doe je als:
 - Iemand op je schouder tikt
 - Iemand claxonneert als je oversteeft
 - Verkeerslicht springt op rood
 - Een collega zegt je om "je rug te sparen" en een andere techniek te gebruiken

11



12



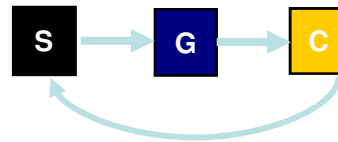
13

- Visie van het bedrijf
- Standaarden en procedures, normen
- Toolbox vergaderingen
- Mondelinge en schriftelijke instructies
- De verantwoordelijke die rondloopt
- Klant eisen
- trainingen
- Posters, stickers, etc
- Waarschuwingsborden
- Slogans
- Zorgsystemen (...)



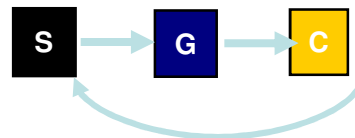
14

- Situaties communiceren in veel gevallen **informatie**
- Situaties in het algemeen hebben maar een **korte invloed**
- Wanneer we ervaren dat ze ineffectief zijn, zijn we geneigd, i.p.v. te kijken naar de oorzaken van niet werken, om de **intensiteit te vergroten** :
 - Nogmaals trainen, nogmaals zeggen
 - Luidere zeggen
 - Langzamer zeggen
 - Dringender zeggen (dreigen?)



15

- Situaties zonder Consequenties hebben meestal weinig effect.
- Om gedrag te veranderen moeten we ons meer richten op consequenties
- Eigenlijk gaat het om twee vragen :
 1. Hoe start je een verandering ?
 2. Hoe hou je de verandering gaande zonder terug te vallen naar oude situatie ?



16



iets wat iemand in een bepaalde richting laat bewegen, voelen en denken

Elke actie die je iemand kan zien doen

Datgene wat volgt op het gedrag – beloning of straf (of niets)

Ondanks het feit dat een situatie een gedraging start, hebben consequenties de grootste impact op het gewenste gedrag en het voortbestaan ervan.

(starten en gaande houden)

Zeker als ze “Onmiddellijk” en “Zeker” zijn

17



iets wat iemand in een bepaalde richting laat bewegen, voelen en denken

Elke actie die je iemand kan zien doen

Datgene wat volgt op het gedrag – beloning of straf (of niets)

- Consequenties volgen op gedrag
- Consequentie zullen je gedrag beïnvloeden
- De POZ-NOZ analyse, de kracht van de consequentie

18

Type consequentie:

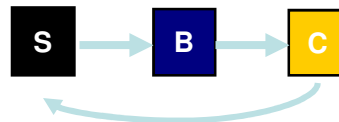
- **P**ositieve voor de uitvoerder
- **N**egatief voor de uitvoerder

Wanneer treed een consequentie op:

- **O**nmiddellijk of snel nadat een gedrag zich voordoet
- **E**rgens in de Toekomst — van 1 dag tot enkele maanden later

Waarschijnlijkheid van optreden:

- **Z**eker dat de consequentie volgt op het gedrag
- **O**nzeker dat de consequentie volgt op het gedrag



19

Sterkste consequenties

- POZ** positief – onmiddellijk - zeker
NOZ negatief – onmiddellijk - zeker

Gemiddeld sterke consequenties

- POO** positief – onmiddellijk - onzeker
PEZ positief – ergens in toekomst - zeker
NOO negatief – onmiddellijk - onzeker
NEZ negatief – ergens in toekomst - zeker

Zwakste consequenties

- PEO** positief – ergens in toekomst - onzeker
NEO negatief – ergens in toekomst - onzeker

20

Gedrag	Consequentie	P/N	O/E	Z/O
Tillift niet gebruiken				

Gedrag	Consequentie	P/N	O/E	Z/O
Tillift niet gebruiken	Je wint tijd	P	O	Z
	rugklachten	N	E	O
	Geen opmerkingen van familie van patiënt	P	O	O
	Collega's klagen niet	P	O	Z

Gedrag	Consequentie	P/N	O/E	Z/O
Tillift niet gebruiken	Je wint tijd	P	O	Z
	Geen opmerkingen van familie van patiënt	P	O	O
	Collega's klagen niet	P	O	Z
	Voorkomen van rugklachten	N	E	O

Onveilig	Veilig	Opmerking
POZ Geen tijdsverlies	NOZ Tijdsverlies	Kost meer tijd, meer moeite, lastige vragen, kans op letsel
POO Geen klagende familie	NOO Klagende familie	
POZ Geen klagende collega's	NOZ Klagende collega	
NEO Rugklachten voorkomen	PEZ / PEO Mogelijk geen rugklachten	

Het veiligheids dilemma:

Veiligheidsysteem uit balans - Zal veilig gedrag alleen verder naar beneden halen. nl: drijvers voor onveilig gedrag zijn sterker dan drijvers veilig gedrag voor de uitvoerder

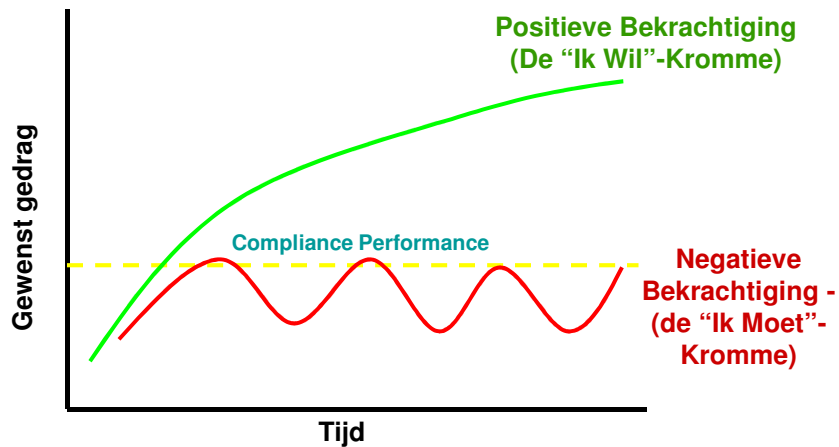
Onveilig	Veilig	Opmerking
POZ Geen tijdsverlies	NOZ Tijdsverlies	Kost meer tijd, meer moeite, lastige vragen, kans op letsel
POO Geen klagende familie	NOO Klagende familie	
POZ Geen klagende collega's	NOZ Klagende collega	
NEO Rugklachten voorkomen	PEZ / PEO Mogelijk geen rugklachten	
		

Drijvers voor veilig gedrag sterker maken dan drijvers voor onveilig gedrag.

Onveilig	Veilig	Opmerking
POZ Geen tijdsverlies	NOZ Tijdsverlies	Kost meer tijd, meer moeite, lastige vragen, kans op letsel
POO Geen klagende familie	NOO Klagende familie	
POZ Geen klagende collega's	NOZ Klagende collega	
NEO Rugklachten voorkomen	PEZ / PEO Mogelijk geen rugklachten	
NOZ Niet volgen van regels opnemen in evaluatiegesprek		1: Drijvers voor onveilig gedrag ontmoedigen, ontkrachten en/of, indien nodig, straffen (POZ wordt NOZ)
NOZ Aangesproken worden door HL of coach bij niet volgen		
NOZ Aangesproken worden door patiënt bij niet volgen		
NEO Rugklachten voorkomen		

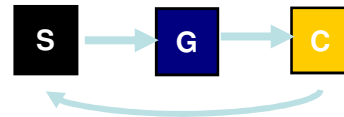
2: Drijvers voor veilig gedrag aanmoedigen, bekrachtigen en belonen en continue stimuleren (NOZ wordt POZ)

Onveilig	Veilig	Opmerking
POZ Geen tijdsverlies	NOZ Tijdsverlies	Kost meer tijd, meer moeite, lastige vragen, kans op letsel
POO	NOO Klagende familie	
	NOZ Klagende collega	
	PEZ / PEO Mogelijk geen rugklachten	
opnemen in evaluatie	POZ Bespreken van opvolgen procedures in overleg	Positieve feedback (V+), duidelijke regels, goed voorbeeld,
NOZ Aangesproken worden door HL of coach bij niet volgen	POZ Aangesproken door coach bij volgen procedure	
NOZ Aangesproken worden door patiënt bij niet volgen	POZ Motiveren bij gebruik van juiste doek	
NEO Rugklachten voorkomen	POZ Feedback van patiënt bij volgen	



Stappen in de richting van gedragsverandering

- Identificeer het ongewenst gedrag
- Identificeer de uitvoerder
- Maak een analyse van de situatie
 - Zijn alle noodzakelijke voorwaarden aanwezig om gewenst gedrag te starten ?
- Maak een lijst van negatieve en positieve consequenties
- Voer een POZ/NOZ analyse uit
 - Is er sprake van het gedragsdilemma ?



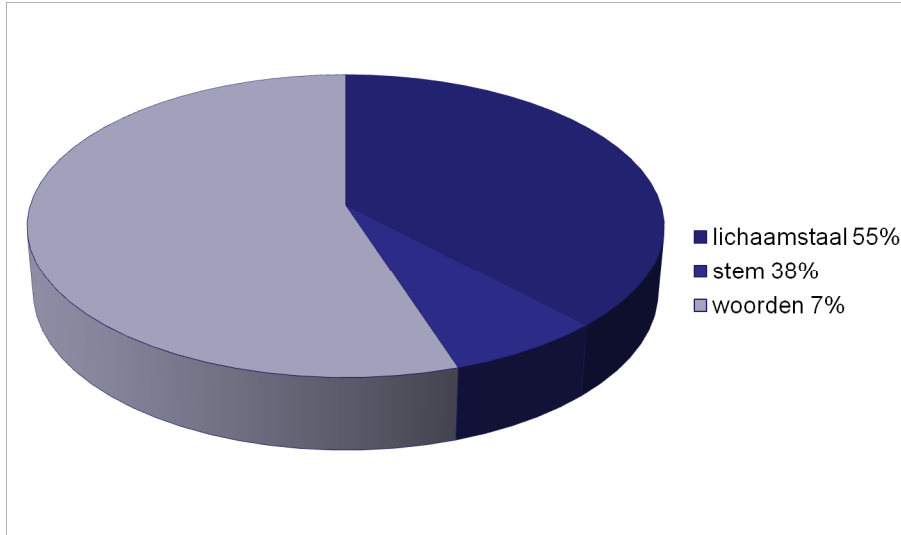
- Versterk drijvers voor gewenst gedrag en verzwak drijvers voor ongewenst gedrag

2

Het vermogen te communiceren is de sleutel tot alles

L. Iacocca



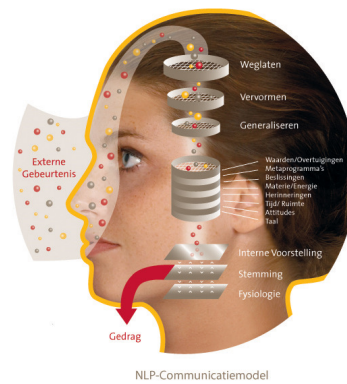


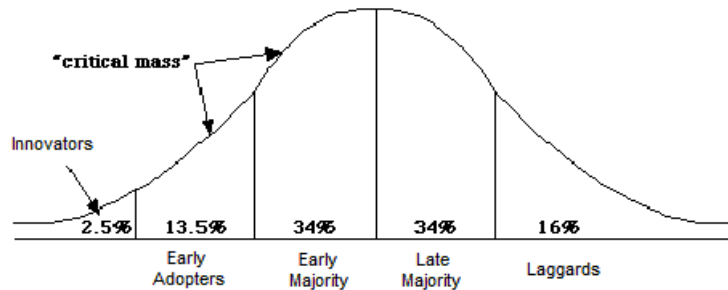
- Wat wil je zeggen
- Wat je zegt
- Wat overkomt
- Wat gehoord wordt
- Wat begrepen wordt
- Wat onthouden wordt
- Wat goedgekeurd wordt
- Wat toepast wordt

100%



7%





types van collega's:

1. Vernieuwers: creatief, nemen risico, proberen nieuwe dingen (slechts 2,5 procent)
2. Sneller overnemers: ambitieus, nemen snel beslissingen, grote invloed op de groep → hen dus zeker overtuigen!
3. Vroege meerderheid: niet eerst of laatst, hechten belang aan sociale omgeving (bv snel mening overnemen van anderen)
4. Late meerderheid: voorzichtige en sceptische mensen, gaan mee als vele anderen dat ook al doen
5. Achterblijvers: conservatief, niet geneigd om verandering toe te laten. Eerder wantrouwig en soms sociaal geïsoleerd.

Wat is noodzakelijk voor gedragsverandering?

1. Krijg zicht op de consequenties van niet-ergonomische werken
2. Zoek inzicht in gedrag van de collega's
3. Zet in op de consequenties: wie spreekt de medewerkers aan als ze de procedure niet volgen?
4. Verplaatsingscoachen: moeten echt coach zijn, het gaat niet in de eerste plaats over de technieken zelf, maar wel om de vaardigheden als coach!!!